



# CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Canal TRO, la televisión pública regional que integra, gestiona, difunde y proyecta la identidad cultural del oriente colombiano al mundo, presenta la Carta del Trato Digno al Ciudadano, basada en la atención equitativa, igualitaria, respetuosa, diligente y sin distinción alguna, que ratifica el compromiso institucional por la prestación de servicios de alta calidad, con eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia en la atención, orientada a la excelencia.

Lo invitamos a conocer sus derechos y deberes como ciudadano:

## DERECHOS

- Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita, virtual o por otros medios y sin necesidad de apoderado.
- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- Obtener una respuesta a las peticiones de manera oportuna, clara, respetuosa y efectiva en los plazos establecidos.
- Recibir información y/o orientación de manera eficaz por parte de cualquier persona del Canal TRO, exigiendo el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.
- Tener una atención especial y prioritaria, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Participar activamente a través de nuestros canales de atención.

- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales registrados en cualquier medio habilitado por el Canal TRO.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y tener derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.



## DEBERES

- Obrar conforme al principio de buena fe, ejerciendo con responsabilidad sus derechos y absteniéndose de reiterar solicitudes improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Tener un trato respetuoso y digno con las personas que hacen parte de la entidad y demás usuarios.
- Conocer que, por regla general, toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Hacer uso adecuado y oportuno de las instalaciones y recursos de los servicios ofrecidos por el sistema de comunicación pública del Canal TRO.
- Entregar de manera completa y oportuna la información pertinente para atender su solicitud o trámite.
- Conocer los procedimientos de atención y las condiciones dispuestas para la presentación de una petición, queja, reclamo y denuncia.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
- Acatar la Constitución y la Leyes.

# CANALES DE ATENCIÓN

## PRESENCIAL

### Sede Floridablanca

Dirección: Calle 5 – Carrera 4 Antigua Sede Licorera de Santander Interior 2  
Conmutador y Línea Anticorrupción: (+57) 607 648 1177 ext. 140  
Correo Electrónico: quejasyreclamos@canaltro.com  
Notificaciones Judiciales: contador@canaltro.com  
Juridica2@canaltro.com

### Centro de Producción Cúcuta

Dirección: Calle 5 No 2-38. Barrio Latino - Sede Universidad de Pamplona  
Conmutador y Línea Anticorrupción: (+57) 607 589 3558  
Correo Electrónico: quejasyreclamos@canaltro.com  
Notificaciones Judiciales: contador@canaltro.com  
Juridica2@canaltro.com

Defensor del Televidente: defensor@canaltro.com  
controltv@canaltro.com

## Escrito

Ventanilla de radicación: Dirección: Calle 5 - Carrera 4 Antigua Sede Licorera de Santander Interior 2

Buzón de Sugerencias: ubicados en las instalaciones del Canal TRO de Floridablanca y Cúcuta

## Horarios de Atención

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

## Sitios web

Portal web: <https://canaltro.com>

Facebook: Canal TRO

Instagram: @canaltro

YouTube: Canal Tro

Twitter: @canaltro

TikTok: canaltroOficial